Assinado por: **CARLOS MANUEL DA SILVA RABADÃO**
Data: 2023.01.27 08:01:15+00'00'
Certificado por: **Diário da República Eletrónico.**
Atributos certificados: **Presidente - Instituto Politécnico de Leiria.**

Parte I - Do contrato

Capítulo I – Disposições Gerais

Artigo 1.º

Objeto

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a **Aquisição de Serviços de viagens e alojamento para o Instituto Politécnico de Leiria,** conforme informação constante na Parte III deste caderno de encargos.

Artigo 2.º

Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.

2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:

a) Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificado pelo concorrente, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
c) O presente Caderno de Encargos;
d) A proposta adjudicada;
e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.

4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Artigo 3.º

Prazo e Vigência

1. O presente contrato será reduzido a escrito, em data conveniente para ambas as partes.

2. O contrato produz efeitos à data da sua assinatura e mantém-se em vigor até se esgotar a primeira das duas situações: atingir o valor anual definido no artigo 12.º ou o período de vigência de 1 (um) ano.

3. O presente contrato poderá ser renovado até ao limite de 2 (duas) renovações, nas condições definidas no n.º anterior.

4. O contrato mantém-se em vigor até à conclusão e aceitação dos serviços em conformidade com os respetivos termos e condições e o disposto na lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

Artigo 4.º

Gestor do contrato

Será designado um gestor do contrato, responsável pelo acompanhamento permanente da execução do contrato, nos termos do artigo 290.º-A do CCP.

Artigo 5.º

Obrigações principais do adjudicatário

1. As obrigações para o Adjudicatário são as previstas na legislação aplicável, no caderno de encargos e nas clausulas contratuais.

2. A título acessório, o adjudicatário fica obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

Artigo 6.º

Obrigações da entidade adjudicante

Constituem obrigações da entidade adjudicante pagar, no prazo acordado, as faturas emitidas pelo adjudicatário.

Artigo 7.º

Conformidade da prestação

O Adjudicatário obrigar-se-á a fornecer ao Adjudicante os serviços objeto do contrato, com as características, especificações e requisitos previstos na Parte III do presente Caderno de Encargos, que dele faz parte integrante.

Artigo 8.º

Qualidade do serviço prestado

O adjudicatário encontra-se obrigado a cumprir *os* níveis de qualidade associada ao serviço prestado, aplicável à aquisição de viagens nacionais e internacionais; alojamento em território nacional e internacional; transportes ferroviários e rodoviários em território nacional e internacional; participação em eventos em território nacional e internacional; rent-a-car em território nacional e internacional; emissão de vistos. São obrigações de qualidade da prestação do serviço as constantes na Parte III deste caderno de encargos.

Artigo 9.º

Alterações ao contrato

1. Qualquer alteração do contrato deverá constar de documento escrito assinado por ambos os outorgantes e produzirá efeitos a partir da data da respetiva assinatura.

2. A parte interessada na alteração deve comunicar, por escrito, à outra parte essa intenção, com uma antecedência mínima de 60 (sessenta) dias em relação à data em que pretende ver introduzida a alteração;

3. O contrato pode ser alterado por:

a) Acordo entre as partes, que não pode revestir forma menos solene que o contrato;

b) Decisão judicial ou arbitral;

c) Razões de interesse público.

4. A alteração do contrato não pode conduzir à modificação de aspetos essenciais do mesmo, nem constituir uma forma de impedir, restringir ou falsear a concorrência.

Artigo 10.º

Dever de sigilo

1. O Adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao Adjudicante, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.

2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.

3. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo adjudicatário ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

Artigo 11.º

Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 10 anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Artigo 12.º

Preço base e Preço contratual

1. O preço base, entendido como o preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações objeto do contrato, é de **645.000,00€ (seiscentos e quarenta e cinco mil euros), considerando o valor anual de 215.000,00€ (duzentos e quinze mil euros)**.
2. O preço contratual contempla a prestação dos serviços objeto do contrato constantes **na parte III** deste caderno de encargos.
3. Os preços constantes da proposta não são revistos durante a vigência do contrato.

Artigo 13.º

Condições de pagamento

1. As quantias devidas pelo Adjudicante devem ser pagas no **prazo de 60 (sessenta) dias**, após a receção das respetivas faturas pelo mesmo, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva e após a prestação do serviço.
2. Para os efeitos do disposto no número anterior, a obrigação considerar-se-á vencida com a emissão e entrega de toda a documentação necessária para o bom cumprimento de todas as necessidades inerentes à deslocação que originar cada pedido de fornecimento.
3. Em caso de discordância por parte do Adjudicante, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o mesmo obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
4. As faturas deverão ser emitidas em nome da entidade adjudicante com referência aos documentos que lhe deram origem.
5. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 2, as faturas são pagas através de transferência bancária.

Artigo 14.º

Caução

1. A caução, destinada a garantir a celebração do contrato, bem como o exato e pontual cumprimento de todas as obrigações legais e contratuais, deve ser prestada:
   a) Por depósito em dinheiro ou em títulos emitidos ou garantidos pelo Estado Português à ordem do Adjudicante, nos termos do modelo constante do Anexo III ao presente Caderno de Encargos, que dele faz parte integrante;
   b) Mediante garantia bancária ou seguro-caução, nos termos do modelo constante do Anexo IV ao presente Caderno de Encargos, que dele fazem parte integrante.

Artigo 15.º

Execução da caução

1. A caução prestada para bom e pontual cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, pode ser executada pelo Adjudicante, sem necessidade de prévia decisão judicial ou arbitral, para satisfação de quaisquer créditos resultantes de mora, cumprimento defeituoso, incumprimento definitivo pelo(s) Adjudicatário(s) das obrigações contratuais ou legais, incluindo o pagamento de penalidades, ou para quaisquer outros efeitos especificamente previstos no contrato ou na lei.

2. A resolução do contrato pelo(s) Adjudicatário(s) não impede a execução da caução, contanto que para isso haja motivo.

3. A execução parcial ou total da caução referida nos números anteriores constitui o(s) Adjudicatário(s) na obrigação de proceder à sua reposição pelo valor existente antes dessa mesma execução, no prazo de 15 dias úteis após a notificação do Adjudicante para esse efeito.

4. A caução a que se referem os números anteriores é liberada nos termos do artigo 295.º do CCP.

Artigo 16.º

Execução do serviço

1. Os serviços serão executados mediante a requisição do Adjudicante.

2. O Adjudicante pode, durante a vigência do contrato, consultar outras agências de viagens, operadores e/ou unidades hoteleiras, obrigando-se o adjudicatário a acompanhar o preço mais baixo, desde que reunidas as mesmas especificações e condições do serviço requerido.

3. O Adjudicante pode, ainda, apresentar ao adjudicatário, outras alternativas que se afigurem mais vantajosas.

4. Nas situações referidas nos números 2 e 3, anteriores, e caso o Adjudicatário não possa acompanhar a alternativa ou melhorá-la, assiste ao Adjudicante o direito de optar pela solução mais vantajosa, mesmo que apresentada por prestador de serviços diferente do Adjudicatário.

Artigo 17.º

Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o Adjudicante poderá aplicar ao Adjudicatário o seguinte regime de penalidades:

a) Atraso na entrega de toda a documentação necessária para a boa prestação do serviço: 20% do valor do Pedido de Fornecimento em apreço;

b) Atraso no envio da cotação solicitada pelo Adjudicante de forma reiterada: 50,00€. Verificadas 5 situações de incumprimento será considerada uma falha reiterada sujeita à aplicação da penalidade;

c) Falha na prestação de informação essencial para a deslocação em causa, conforme descrito na alínea e), do ponto 4. da Parte III do presente caderno de encargos: 20% do valor do Pedido de Fornecimento em apreço;
d) Caso seja demonstrado que, em situação de absoluta necessidade de contacto fora do horário laboral normal, o interlocutor designado não tenha respondido a contacto telefónico ou quando haja atraso de mais de uma hora em retorno da chamada, de forma reiterada, considerando o disposto na alínea f) do ponto 4, da Parte II do presente Caderno de Encargos: 50,00€. Verificadas 5 situações de incumprimento será considerada uma falha reiterada sujeita à aplicação da penalidade;
e) Caso se verifique que a cobertura do seguro de viagem que tenha sido apresentada para decisão da adjudicação, não corresponda ao efetivamente prestado pelo Adjudicatário: 20% do valor do Pedido de Fornecimento em apreço;
f) A não execução do *check in online* conforme previsto na alínea o) do ponto 6.1. da Parte III do presente caderno de encargos: 20% do valor do fornecimento em apreço;
g) No caso de não cumprimento da alínea l) do ponto 4, da Parte III do presente caderno de encargos, sem qualquer justificação, o orçamento considera-se como não entregue: 5% do valor do Pedido de Fornecimento em apreço;
h) Em caso de incumprimento do constante na aliena n) do ponto 4, da Parte III do presente caderno de encargos, de forma reiterada: 150,00€. Verificadas 3 situações de incumprimento será considerada uma falha reiterada sujeita à aplicação da penalidade.
i) Incumprimento de qualquer outra obrigação - 5% do valor do Pedido de Fornecimento em apreço.

2. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o Adjudicante exija uma indemnização pelo dano excedente.

Artigo 18.º

Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao adjudicatário, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.

2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.

3. Não constituem força maior, designadamente:

j) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do adjudicatário, na parte em que intervenham;
k) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
l) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
m) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;
n) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
o) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do adjudicatário não devidas a sabotagem;
p) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.

5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Artigo 19.º

Subcontratação e cessão da posição contratual

É vedado ao adjudicatário a subcontratação e a cessão da posição contratual.

Artigo 20.º

Boa fé

As partes obrigam-se a atuar de boa-fé na execução do contrato e a não exercer os direitos nele previstos, ou na lei, de forma abusiva.

Artigo 21.º

Uso de sinais distintivos

Nenhuma das partes pode utilizar a denominação, marcas, nomes comerciais, logótipos e outros sinais distintivos do comércio que pertençam à outra sem o seu prévio consentimento escrito.

Capítulo II – Proteção de dados pessoais

Artigo 22.º

Proteção de Dados Pessoais

1. O Adjudicatário obriga-se ao estrito cumprimento do disposto no Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), aprovado pelo Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de

2016, na redação que lhe foi dada pela Retificação de 4 de maio de 2018, publicitada no Jornal Oficial da União Europeia de 23 de maio de 2018, nomeadamente no que diz respeito às obrigações relativas ao tratamento dos dados pessoais que lhe sejam transmitidos pelo primeiro outorgante para efeito de execução do presente contrato.

2. O Adjudicatário compromete-se a adotar e apresentar garantias suficientes de execução das medidas técnicas e organizativas adequadas, de forma a se satisfaçam os requisitos do RGPD no tratamento dos dados pessoais e a defesa dos direitos dos titulares dos dados.

3. O Adjudicatário compromete-se ao cumprimento das demais obrigações e responsabilidades previstas na legislação vigente no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais.

Parte II – Disposições finais

Artigo 23.º

Resolução por parte do Adjudicante

Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, o Adjudicante pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o Adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.

Artigo 24.º

Resolução por parte do Adjudicatário

O Adjudicatário pode resolver o contrato nos casos previstos no artigo 332.º do CCP.

Artigo 25.º

Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do tribunal administrativo e fiscal de Leiria, com expressa renúncia a qualquer outro.

Artigo 26.º

Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.

2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

3. Em sede de execução contratual, todas as comunicações do Adjudicante dirigidas ao Adjudicatário são efetuadas por escrito e enviadas através de correio registado, fax ou correio eletrónico, de acordo com os elementos a indicar pelo Adjudicatário.
4. Em sede de execução contratual, todas as comunicações do Adjudicatário dirigidas ao Adjudicante são efetuadas por escrito e enviadas através de correio registado, fax ou correio eletrónico, de acordo com os seguintes elementos:
   Instituto Politécnico de Leiria
   À atenção de:
   Divisão de Compras e Aprovisionamento
   Rua General Norton de Matos – Apartado 4045 – 2411-901 Leiria
   E-mail: dsf.sap@ipleiria.pt

Artigo 27.º

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

Artigo 28.º

Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa, em particular o Código dos Contratos Públicos.

Parte III – Especificações do serviço

1. Descrição dos serviços a prestar

O contrato a celebrar prevê a prestação de serviços de apoio logístico em deslocações de representantes do Adjudicante, integrando nomeadamente:

a) Serviços de transporte aéreo: consulta, reserva, alteração, cancelamento e emissão de passagens aéreas nacionais e internacionais;
b) Serviços de alojamento: consulta, reserva, alteração, cancelamento e emissão de vouchers de alojamento em território nacional e internacional;
c) Serviços de aluguer de viaturas: consulta, reserva, alteração, cancelamento e emissão de vouchers de aluguer de viaturas em território nacional e internacional;
d) Contratação de seguros associados a viagens quando tal seja solicitado ou obrigatório;
e) Serviços de transferes: consulta, reserva, alteração, cancelamento e emissão de transferes nacionais e internacionais;
f) Serviço de tramitação de vistos: emissão, alteração e cancelamento de vistos;
g) Outros serviços complementares.

2. Quantidades previstas:

No âmbito deste procedimento, o Adjudicante estima como previsões de necessidades de fornecimento as seguintes quantidades:

a) Serviços de transporte aéreo nacional e internacional: 30
b) Serviços de alojamento: território nacional – 250 | território internacional – 200
c) Serviços de transporte rodoviário e ferroviário nacional e internacional - 10
d) Serviços de aluguer de viaturas: território nacional – 5 | território internacional - 5
e) Contratação de seguros associados a viagens quando tal seja solicitado ou obrigatório: 100
f) Serviços de transferes: 50
g) Serviço de tramitação de vistos: 10
h) Outros serviços complementares: 4

3. Tratando-se de uma previsão de necessidades, o Adjudicante não assegura que venham a ser adquiridas todas as quantidades descritas, ou que o sejam exatamente nos termos indicados no ponto 2.

4. Obrigações do adjudicatário

Sem prejuízo de outras obrigações previstas em legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, decorrem para o Adjudicatário as seguintes obrigações principais, devendo as mesmas constar enquanto cláusulas específicas do contrato a celebrar entre as partes:

a) Prestar os serviços de acordo com as condições fixadas no presente caderno de encargos e de acordo com as condições expressas na sua proposta;
b) O Adjudicatário compromete-se a não alterar quaisquer condições subjacentes à prestação do serviço considerado no presente caderno de encargos e demais documentação associada;
c) Designar um interlocutor e um seu substituto de forma a assegurar a gestão dos pedidos de informação e fornecimentos solicitados pelo Adjudicante nos dias úteis, no período compreendido entre as 09h00 e as 18h00;
d) Cumprir com a legislação em vigor e demais legislação que, entretanto, venha a ser publicada no âmbito do objeto do contrato;
e) Assegurar a consulta e informação dos requisitos para a boa prestação do serviço (necessidade de vistos, necessidade de passaporte, validade dos documentos de identificação, documentos necessários caso o representante do Adjudicante seja menor de idade, entre outros), verificação das características que sejam críticas à segurança e funcionamento adequados do serviço no destino (estabilidade política, vulcões, condições sanitárias, vacinação obrigatória, entre outros), informação de potenciais greves de companhias aéreas ou outros prestadores implicados no fornecimento e taxas turísticas a aplicar nos destinos em causa;
f) Assegurar um contacto telefónico disponível 24 horas por dia, todos os dias do ano, para apoio aos viajantes ou para resolução de solicitações urgentes fora do horário laboral;
g) O Adjudicatário compromete-se a comunicar antecipadamente ao Adjudicante quaisquer factos que tornem parcialmente ou totalmente impraticável a prestação de serviços objeto do presente caderno de encargos e demais documentação associada, assim como aqueles que se demonstrem relevantes para o normal decurso da prestação do serviço e sua execução contratual;
h) O Adjudicatário compromete-se a prestar o serviço apenas mediante receção de nota de encomenda;
i) O Adjudicatário compromete-se a faturar os serviços prestados de acordo com a nota de encomenda recebida, discriminando os termos do serviço prestado;
j) O Adjudicatário compromete-se a assegurar a validade da tarifa (viagens e alojamento) até ao final do dia em que a mesma é solicitada;
k) Assegurar a prestação do serviço ao mais baixo preço, devendo para tal:
    - Apresentar evidências de consulta que demonstrem que, face às especificações indicadas pelo Adjudicante, a opção indicada é a mais vantajosa do ponto de vista financeiro e que esta não representa um preço mais elevado do que a concorrência praticaria mediante solicitação idêntica;

- Comprometer-se a igualar qualquer proposta de entidade concorrente que seja apresentada pelo Adjudicante e que preveja a prestação do serviço, exatamente com as mesmas características, e indicando um preço mais baixo do que a apresentada pelo adjudicatário.

l) Cumprimentos dos seguintes tempos de resposta:
   - As respostas aos pedidos de informação, de orçamentos, de alterações e de esclarecimentos, entre outros, deverão ser dadas no limite máximo de 2 (duas) horas após solicitação eletrónica, sob pena de que uma falha reiterada leve à aplicação de sanções;
   - A entrega de toda a documentação necessária para a deslocação deverá ser entregue aos serviços do Adjudicante no limite máximo de 48 horas antes da data de partida (ressalvando as situações em que a aquisição seja realizada em prazo inferior).

m) Obrigação de prestação dos serviços tal como se encontrem identificados na proposta apresentada, acompanhados de todos os meios de apoio logístico indispensáveis;

n) Obrigação de apresentação do preço sem desconto, o valor do desconto a aplicar e o preço efetivo a pagar, em cada cotação apresentada;

o) Obrigação de cumprimento de todas as regras e normas legais aplicáveis à prestação do tipo de serviços previsto neste procedimento;

p) O Adjudicatário compromete-se à não cessão da posição contratual sem prévio consentimento por parte do Adjudicante.

q) Obrigação de prestar de forma correta e fidedigna todos as informações referentes às condições em que é prestado o serviço, bem como ministrar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;

r) Obrigação de comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução dos contratos e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais com relevância para o fornecimento, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;

s) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o cumprimento das obrigações previstas neste procedimento.

5. Qualidade do serviço prestado

As obrigações de qualidade a cumprir no âmbito do presente contrato, são as seguintes:

a) Assegurar qualidade no atendimento, serviço prestado e acompanhamento face a eventuais reclamações que venham a surgir;

b) Indicar um gestor de cliente que assegure uma clara compreensão das solicitações do Adjudicante, termos e demais especificidades a assegurar nos serviços a prestar constantes no presente caderno de encargos;

c) Explicar, analisar e enquadrar quaisquer esclarecimentos adicionais relativas ao itinerário, datas propostas para viagens, serviço de transportes, estadia em hotel ou outros serviços previstos no presente caderno de encargos junto do responsável designado pelo Adjudicante para este efeito;
d) Assegurar todos os meios humanos necessários para prestar atendimento para responder a solicitações do Adjudicante, seja por meio presencial, telefónico ou via *email;*
e) Proceder à entrega de bilhetes, passagens, vouchers e qualquer documentação necessária à solicitação efetuada durante o horário de expediente das 9h00-18h00;

6. Especificações técnicas dos serviços a contratar

6.1. Os **serviços de transporte aéreo nacional e internacional** a contratar vinculam o Adjudicatário a um conjunto de disposições relacionadas com a reserva, emissão, alteração ou cancelamento de voos, e que se encontram previstas da seguinte forma:

a) Pesquisa e informação da disponibilidade de tarifas aéreas nacionais e internacionais, de acordo com características detalhadas da necessidade de deslocação a informar pelo Adjudicante (datas, passageiros, destino);
b) Apresentação de pelo menos duas opções para a deslocação solicitada, devendo estas corresponder sempre às opções mais vantajosas do ponto de vista financeiro;
c) Reservar, alterar, emitir ou cancelar reservas de voos em território nacional ou internacional;
d) Reservas e emissões de passagens aéreas e envio por email para o Adjudicante da documentação que se relacione com a viagem, acompanhada de toda a informação útil;
e) Apresentar opções de tarifas aéreas *low cost* sempre que as mesmas se demonstrem possíveis e ajustadas a cada deslocação solicitada pelo Adjudicante, e de acordo com as opções de itinerário demonstradas pelo mesmo;
f) Sempre que os valores a pagar por bagagem de porão ou alimentação a bordo sejam opcionais, estes só poderão ser adicionados à reserva com prévia aprovação do Adjudicante;
g) Apresentar opções de voos diretos, sempre que possível;
h) Não apresentar opções de tarifas aéreas em classe executiva, superior ou equivalente;
i) Apresentar opções de tarifas aéreas em qualidade e quantidade ajustada às solicitações do Adjudicante, sempre que as opções primeiras de tarifas se revelem impossíveis ou impraticáveis por razões não imputáveis ao Adjudicante ou ao Adjudicatário;
j) Emissão de bilhetes eletrónicos e respetivo envio para o Adjudicante através de *email*;
k) Disponibilizar informação precisa sobre todos os custos associados ao serviço, decorrentes das opções de alojamento, serviços incluídos, serviços excluídos, moradas, horários, terminais, aeroportos, e outros, que permitam ao Adjudicante compreender com clareza os custos totais da viagem onde se insere a solicitação de reservas de voos em território nacional ou internacional;

l) Disponibilizar informação necessária à realização da totalidade da viagem e aos custos associados, por *email*;
m) Disponibilizar, informar, apoiar e negociar com companhias aéreas programas de fidelização em favor do Adjudicante, descontos de tarifas especiais, e modalidades *flex* ou equivalentes em classe económica para destinos solicitados pelo Adjudicante, ou sempre que disponíveis a entidades do estado;
n) Reserva, alteração ou cancelamento de *transfers* necessários à ligação entre terminal – destino – terminal;
o) Realização do *check-in online* do(s) passageiro(s) na ida e no regresso*,* dentro do prazo previsto para o efeito, com o envio dos respetivos talões de embarque para endereços de *email* a facultar pelo Adjudicante.
p) Havendo lugar à apresentação de qualquer reclamação às entidades competentes em virtude do serviço prestado, compete ao Adjudicatário a sua formalização e gestão.

6.2. Os **serviços de transporte rodoviário e ferroviário nacional e internacional** a contratar vinculam o Adjudicatário a um conjunto de disposições relacionadas com a reserva, emissão, alteração ou cancelamento de bilhetes de transporte rodoviário e ferroviário, e que se encontram previstas da seguinte forma:
a) Pesquisar, disponibilizar e informar sobre tarifas de transporte rodoviário ou ferroviário mais económicas ajustadas a cada deslocação solicitada pelo Adjudicante, e de acordo com as opções de itinerário demonstradas pelo mesmo, quer sejam em território nacional ou internacional;
b) Reservar, alterar, emitir ou cancelar reservas de transporte rodoviário e ferroviário em território nacional ou internacional;
c) Apresentar opções de reserva de transportes rodoviários e ferroviários em qualidade e quantidade ajustada às solicitações do Adjudicante, sempre que as opções primeiras de reserva se revelem impossíveis ou impraticáveis por razões não imputáveis ao Adjudicante ou ao adjudicatário;
d) Emissão de bilhetes eletrónicos e respetivo envio para o Adjudicante via *email,* sempre que essa opção se revele possível.
e) Disponibilizar informação precisa sobre todos os custos associados ao serviço, decorrentes das opções de alojamento, serviços incluídos, serviços excluídos, moradas, horários, terminais, aeroportos, e outros, que permitam ao Adjudicante compreender com clareza os custos totais da viagem onde se insere a solicitação de reservas de transporte rodoviário e ferroviário em território nacional ou internacional;
f) Disponibilizar informação necessária à realização da totalidade dos custos associados à solicitação por *email*;

6.3. Os **serviços de alojamento em território nacional ou internacional** a contratar vinculam o Adjudicatário a um conjunto de disposições relacionadas com a reserva, emissão, alteração ou cancelamento de vouchers de alojamento, e que encontram previstas da seguinte forma:

a) Pesquisa e informação sobre tarifas de alojamento ajustadas a cada necessidade apresentada, de acordo com características detalhadas da necessidade em apreço a informar pelo Adjudicante (datas, hóspedes, localidade de destino e localização preferencial dentro desta);
b) Apresentação de pelo menos duas opções para o alojamento solicitado, devendo estas corresponder sempre às opções mais vantajosas do ponto de vista financeiro;
c) Apresentação de tarifas de baixo custo que se mostrem ajustadas, devendo ser asseguradas condições de qualidade, segurança e conforto;
d) Reservar, alterar, emitir ou cancelar reservas de alojamento em território nacional ou internacional;
e) Apresentar opções de alojamento em hotéis até três estrelas, e em regime de Alojamento e Pequeno-Almoço (APA). A reserva de hotéis de categoria superior a esta só poderá ocorrer mediante indicação expressa por parte do Adjudicante, quando tal não se mostre possível, por razões expressamente indicadas na proposta, ou quando tal se revele economicamente mais vantajoso;
f) Reserva, emissão e envio por email para o Adjudicante da documentação que se relacione com o alojamento, acompanhada de toda a informação útil;
g) Apresentar opções de reserva em qualidade e quantidade ajustada às solicitações do Adjudicante, sempre que as opções primeiras de alojamento se revelem impossíveis ou impraticáveis por razões não imputáveis ao Adjudicante ou ao Adjudicatário;
h) Disponibilizar informação precisa sobre todos os custos associados ao serviço, decorrentes das opções de alojamento, serviços incluídos, serviços excluídos, moradas, horários, terminais, aeroportos, e outros, que permitam ao Adjudicante compreender com clareza os custos totais da viagem onde se insere a solicitação de reservas de alojamento em território nacional ou internacional;
i) Disponibilizar informação necessária à realização da totalidade dos custos associados à solicitação por *email*;
j) Disponibilizar, informar e negociar com companhias hoteleiras descontos de tarifas especiais, programas de fidelização em favor do Adjudicante, e modalidades equivalentes para destinos solicitados pelo mesmo, ou sempre que disponíveis a entidades do estado;
k) Havendo lugar à apresentação de qualquer reclamação às entidades competentes em virtude do serviço prestado, compete ao Adjudicatário a sua formalização e gestão.

6.4. Os **serviços de aluguer de viaturas** em território nacional ou internacional a contratar vinculam o adjudicatário a um conjunto de disposições relacionadas com a reserva, emissão, alteração ou cancelamento de vouchers de aluguer de viaturas e que encontram previstas da seguinte forma:

a) Pesquisa e informação sobre tarifas de aluguer de viatura ajustadas a cada necessidade apresentada, de acordo com características detalhadas da necessidade em apreço a informar pelo Adjudicante (datas, passageiros, local de levantamento e entrega da viatura);
b) Apresentação de tarifas de baixo custo que se mostrem ajustadas, devendo ser asseguradas condições de qualidade, segurança e conforto;
c) As tarifas a apresentar deverão corresponder a viaturas de classe utilitária, salvo indicação em contrário por parte do Adjudicante;
d) Gestão do processo para obtenção dos documentos necessários para o aluguer da viatura;
e) Reserva, emissão e envio por email para o Adjudicante da documentação que se relacione com o aluguer da viatura, acompanhada de toda a informação útil;
f) Disponibilização de toda a informação útil sobre o aluguer, incluindo serviços incluídos, moradas, etc.;
g) Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam ao Adjudicante calcular o custo total da viagem, desde o início da viagem até ao destino final;
h) Disponibilização de informação sobre o aluguer de viaturas (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, por forma a que o cliente possa verificar todos os dados do aluguer de acordo com o solicitado;
i) Disponibilizar, informar e negociar com empresas de rent-a-car descontos de tarifas especiais, programas de fidelização em favor do Adjudicante, e modalidades equivalentes para destinos solicitados pelo mesmo, ou sempre que disponíveis a entidades do estado;
j) Havendo lugar à apresentação de qualquer reclamação às entidades competentes em virtude do serviço prestado, compete ao Adjudicatário a sua formalização e gestão.

6.5. A **contratação de seguros associados a viagens** quando tal seja solicitado ou obrigatório, em território nacional e internacional, vinculam o Adjudicatário a um conjunto de disposições relacionadas com a reserva, emissão, alteração ou cancelamento de vouchers de seguros de viagem e que encontram previstas da seguinte forma:

a) Pesquisa e informação sobre tarifas de seguros de viagem ajustados à deslocação em apreço;
b) Apresentação de propostas de seguros cobrindo as necessidades básicas e obrigatórias em cada situação;
c) Reserva, emissão e envio por email para o Adjudicante da documentação que se relacione com os seguros de viagem, acompanhada de toda a informação útil;
d) Havendo lugar à apresentação de qualquer reclamação às entidades competentes em virtude do serviço prestado, compete ao Adjudicatário a sua formalização e gestão.

6.6. Os **serviços de transferes**, em território nacional e internacional, vinculam o adjudicatário a um conjunto de disposições relacionadas com a reserva, emissão, alteração ou cancelamento de vouchers de transferes e que encontram previstas da seguinte forma:

a) Pesquisa e informação sobre tarifas de transferes ajustados às necessidades decorrentes da deslocação em causa, conforme especificidades a indicar pelo Adjudicante;
b) Apresentação da proposta que se mostre mais economicamente mais vantajosa, sem prejuízo de serem asseguradas as necessárias condições de qualidade, segurança e conforto;
c) Reserva, emissão e envio por email para o Adjudicante da documentação que se relacione com os transferes, acompanhada de toda a informação útil;
d) Havendo lugar à apresentação de qualquer reclamação às entidades competentes em virtude do serviço prestado, compete ao Adjudicatário a sua formalização e gestão.

6.7. Os **serviços de tramitação de vistos** vinculam o Adjudicatário a um conjunto de disposições relacionadas com a recolha de informação e tratamento do processo com vista à obtenção de vistos e que encontram previstas da seguinte forma:

a) O Adjudicatário deverá informar sobre a obrigatoriedade de emissão de visto em deslocações em que tal seja obrigatório, informar acerca de todos os elementos necessários para apresentação do pedido de visto e assegurar o preenchimento dos impressos em cada caso específico;
b) Gestão do processo de obtenção de visto com máxima rapidez e com o mínimo de envolvimento por parte do Adjudicante;
c) Recolha e devolução dos passaportes dos passageiros ao Adjudicante, sem imposição de qualquer custo adicional por este facto.

6.8. Outros serviços complementares:

Em situações concretas, poderá ser solicitada pelo Adjudicante a prestação de serviço complementar à viagem, como seja, por exemplo, a inscrição e participantes em conferências, ou outros a acordar previamente com o Adjudicatário e que se incluam no âmbito da sua prestação de serviços.